

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00044-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora REGINA SANTOS DE OLIVEIRA SOUZA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), através da qual expõe que teve seu aparelho de televisão danificado em decorrência de curto-circuito. Informa que, em 17/10/2025, solicitou vistoria técnica junto a ENEL, ocasião em que foi constatado que o dano decorreu do referido evento. Aduz que, conforme orientação da concessionária, apresentou laudo técnico e orçamento no valor de R\$ 910,00, contudo recebeu resposta negativa sob a alegação de ausência de assinatura do profissional responsável, sendo-lhe concedido prazo para regularização. Após a apresentação de novo laudo, a consumidora afirma que permaneceu aguardando análise, sem solução definitiva. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o conserto de seu aparelho ou, alternativamente, o pagamento do valor equivalente, conforme orçamento apresentado.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 11 dos autos, o fornecedor esclareceu que, o pedido de ressarcimento foi deferido, sendo seu valor total R\$910,00 (novecentos e dez reais). O pagamento será feito até o dia 30/01/2026, podendo ser pago antes, via depósito bancário Banco Itaú de titularidade da consumidora. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca do ressarcimento do valor do aparelho de televisão, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 03 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 11, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**